



UNIVERSIDAD
TECNOLÓGICA
DEL PERÚ

Facultad de Administración y Negocios
Administración de Empresas

Trabajo de investigación

**“Influencia de la certificación ISO
9001:2015 y el posicionamiento de la
empresa Esteriliza S.A. en el mercado de
lima metropolitana en el año 2018”**

Autor(es):

GARCÍA FALCÓN, Fryda - 1510908

LEVANO URDANEGUI, Isabel – 1510912

Para obtener el Grado de Bachiller en:

Administración de Empresas

Asesores:

Bedon Soria, Ysabel Teófila

Infantes Rivera, Pedro Ricardo

Lima, julio 2019

Resumen

La ISO 9001:2015 es una herramienta de gestión que da fe y garantiza que la empresa cumple con los estándares de calidad planteados en sus productos. Así también contamos con el posicionamiento de mercado donde los productos son los protagonistas principales para entrar en la mente del consumidor; los cuales deberá cumplir con características específicas para figurar automáticamente en la mente del consumidor. Principalmente para los clientes que usan frecuentemente los esterilizadores en salud, esperan una garantía mayor, ya que de ello dependerá el grado de esterilización en sus procedimientos, que generalmente se encarga de eliminar todo residuo de microorganismos de los instrumentos quirúrgicos. Es por ello que los esterilizadores deberán de cumplir con los estándares de calidad que dicen dar y que solicita el consumidor para diferenciarse del resto de los productos de la competencia generando una ventaja competitiva, permitiendo ganar una mayor presencia del sector en el mercado.

El presente trabajo tiene como objetivo principal determinar si la empresa Esteriliza S.A se vio beneficiada con la aplicación de la certificación de la ISO 9001:2015 en cuanto a su posicionamiento de mercado en Lima Metropolitana en el periodo 2018. La metodología empleada; la metodología empleada fue el estudio correlacional (guardan relación entre dos variables) y explicativo (Causa-efecto). Los principales resultados que arrojan las encuestas efectuadas son las siguientes un 100% de los clientes de la empresa Esteriliza S.A se encuentran satisfechos en cuanto a la calidad del producto como también según la entrevista al auditor de la empresa sobre el

mismo tema nos ayuda a contrastar información en cuanto a los productos dentro del posicionamiento del mercado y en cuanto a las conclusiones tanto la variable independiente y la variable dependiente se encuentran en una relación directamente proporcional, ya que la implementación de la ISO 9001:2015 fortalecen los productos de la empresa Esteriliza S.A contribuyendo a un mayor acercamiento de estos con los clientes.

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a nuestra familia, pues son los principales pilares y motivadores para avanzar en nuestra vida profesional.

Agradecimiento

Agradecemos a todos los docentes de la Universidad Tecnológica del Perú, que a lo largo de estos años compartieron con nosotras conocimiento, sabiduría y nos motivaron a desarrollarnos como personas y profesionales.

Índice

Resumen	2
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
I.- Introducción.....	9
1.1 Planteamiento del problema	10
1.2 Descripción del problema.....	10
1.3. Formulación del problema.....	12
1.3.1. Pregunta general	12
1.3.2. Pregunta específica	12
1.4. Justificación de la investigación	13
1.5. Limitaciones de la investigación.....	13
1.6. Objetivos	14
1.6.1. Objetivo general.....	14
1.6.2. Objetivo específico.....	14
II. Marco Teórico	15
2. Variables:	15
- ISO 9001:2015	15
- Posicionamiento	19
2.1 Marco Conceptual	24

III. Método	27
3.1. Tipo de investigación	27
3.2. Población y Muestra.....	27
3.3. Operacionalización de variables	27
3.4. Instrumentos	28
IV. Resultados	29
3.2. Análisis e interpretación de resultados.....	29
3.2. Encuesta	32
V.- Discusión	39
VI.- Conclusiones	44
VII.- Recomendaciones	45
VIII. Referencias.....	46
IX. Anexos	48

Índice de Figuras

Figura 1: ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los productos esterilizadores de ESTERILIZA S.A?	32
Figura 2: ¿Qué grado de importancia le da usted a los siguientes aspectos al momento de comprar los productos de la empresa ESTERILIZA SA? ¿Y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos con nuestro producto ?	34
Figura 3: ¿Está de acuerdo con el servicio de mantenimiento a los equipos esterilizadores que brinda Esteriliza S.A?	35
Figura 4: ¿Considera usted que la empresa ESTERILIZA S.A ofrece productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de calidad?	36
Figura 5: ¿Considera usted que los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A cubren sus necesidades frente a productos de la competencia?	37
Figura 6: ¿Recomendaría usted los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A a otras personas?	38

I.- Introducción

En el presente proyecto de investigación se ha analizado la influencia de la certificación de la Norma ISO 9001:2015 y el posicionamiento de la empresa Esteriliza S.A en el mercado de Lima Metropolitana en el periodo 2018, siendo esta una empresa con una actividad de suma relevancia para la prevención de riesgos microbiológicos en los centros sanitarios, elaborando máquinas esterilizadoras, cumpliendo así un rol muy importante en el área quirúrgica y brindando el servicio de mantenimiento de las mismas para ofrecer a cada uno de sus clientes la seguridad que se cumple con los estándares de calidad. Para el logro del cumplimiento de lo mencionado, actualmente empresas del mismo rubro analizan el implementar un sistema de gestión de calidad con la idea de mejorar los procedimientos en la realización de sus productos y servicios y así garantizar la satisfacción de sus clientes.

Por ello, este presente proyecto analiza la certificación de calidad en la empresa Esteriliza S.A en el cual se da a conocer si la aplicación de la certificación ISO 9001:2015 influyó en la presencia de sus productos y la satisfacción de sus clientes en el mercado de Lima Metropolitana en el periodo 2018.

1.1 Planteamiento del problema

Años atrás antes de la certificación de calidad la empresa Esteriliza S.A. deseaba mejorar la efectividad en la fabricación de sus productos esterilizadores, contando con herramientas de control que permitieran que los procesos operativos sean más eficientes, por ello, la empresa optó por obtener la certificación ISO 9001:2015 para que pueda mejorar sus procesos en general, con el objetivo de obtener posicionamiento en el mercado garantizando la calidad, seguridad y eficiencia en sus productos y servicios.

1.2 Descripción del problema

La ISO es una norma internacional que ayuda a tener un adecuado sistema de gestión en una organización en base a requisitos específicos que deben cumplirse: en ella se deberá probar la capacidad reguladora de los servicios y productos que puedan complacer las expectativas de los clientes. Adicionalmente se espera que al emplear esta normativa se incremente la satisfacción del cliente, mejorando los procesos y aplicando eficazmente el sistema para obtener la aceptación del cliente.

El ente encargado del reconocimiento y además regulador de la Norma ISO 9001 es la “International Organization for Standardization (ISO)”, ubicada en Ginebra, Suiza. Esta organización es la encargada de establecer los estándares internacionales dando especificaciones a nivel global para productos, servicios y sistemas, con el fin de garantizar la calidad, seguridad y la eficiencia de las mismas. (GRUPO IMAGEN SAC, INACAL, 2018, p.30).

Según la ISO, esta normativa aporta a las organizaciones que pueden ofrecer producto y servicios de calidad cubriendo las expectativas de los clientes. Asimismo, ayuda como herramienta optimizando procesos y hacerlos más eficientes. (International Organization for Standardization, 2015)

Según Roncancio, Castro y Rivera (2015) afirman que en la actualidad existen muchas empresas que prefieren optar por la certificación ISO 9001:2015 el cual le garantiza obtener una ventaja competitiva frente a sus competidores, permitiendo un posicionamiento de sus servicios o productos que complazcan las necesidades y expectativas de sus clientes. (Roncancio Lozano, Castro Martín, y Rivera Basto, 2015).

Según Estrada (2017) las organizaciones certifican con el fin de lograr un grado de diferenciación frente a la competencia” (p.5) Y para lograr alcanzar una ventaja competitiva y poder identificarlo se requiere de manifestar lo siguiente: según Kotler (2007) afirma que “el posicionamiento es insertar en la mente de los consumidores los beneficios únicos de la marca y su diferenciación en la mente del consumidor” (p.53). Otro de los beneficios que obtienen las empresas por adquirir un sistema de gestión de calidad como la ISO 9001:2015 de manera general: “supone obtener una ventaja competitiva, diferenciarse de la competencia, mejorar los procesos de gestión, reducir los costes e incrementar la rentabilidad, mejoras en la comunicación interna, demostrar la preocupación de la organización por la calidad, o simplemente cumplir con la exigencia de sus clientes” (INTEDYA, 2016, p.12).

Los procesos de esterilización deberán de realizarse de manera idónea según la “International Organization for Standardization”, el Directorio de Calidad Certificada en el Perú 2018 y otros informes relevantes y de información verídica en publicaciones

especializadas sobre temas de Calidad. Por ello cabe mencionar que el estudio realizado para este trabajo de investigación es en la empresa Esteriliza S.A. ubicada en el distrito de Lima Metropolitana y dedicada a la actividad comercial de fabricación de equipos de irradiación y equipo electrónico de uso médico y terapéutico.

Esteriliza S.A. comenzó su actividad en el año 2002, cubriendo la necesidad del requerimiento de equipos esterilizadores en el mercado, siendo así la 1era empresa peruana en la fabricación de este tipo de máquinas.

Años posteriores se gestionó la obtención de certificados de calidad para brindar lo mejor a sus clientes y dar garantía de sus productos, cumpliendo así con las exigencias del mercado.

Esteriliza S.A., fabricante de equipos esterilizadores a vapor, gracias al apoyo de Innóvate Perú, incorporó a sus procesos de fabricación, el sistema robotizado con posicionador para soldadura y mecanizado, lo cual forma parte de su política de mejora tecnológica continua y certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 13485:2016. El personal de Esteriliza S.A. se capacita permanentemente en el uso de este sistema y en el de validación de equipos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Pregunta general

Este trabajo de investigación tiene el propósito de responder la siguiente pregunta:

¿En qué medida la certificación ISO 9001:2015 influye en el posicionamiento de los productos de la empresa Esteriliza S.A. en Lima Metropolitana en el año 2018?

1.3.2. Pregunta específica

- ¿Favorece la certificación ISO 9001:2015 en la identificación de la marca de la empresa Esteriliza S.A. en Lima Metropolitana en el año 2018?
- ¿Favorece la certificación ISO 9001:2015 a los clientes externos de la empresa Esteriliza S.A. en Lima Metropolitana en el año 2018?

1.4. Justificación de la investigación

Actualmente las empresas se ven obligadas a analizar e implementar diferentes opciones de valor agregado como la innovación, las alianzas estratégicas, el marketing digital, los certificados de calidad, entre otras opciones para tener una ventaja competitiva que los haga sobresalir en el rubro que correspondan.

En el presente trabajo de investigación se analiza los efectos de la Certificación ISO 9001:2015 como ventaja competitiva en la Empresa Esteriliza S.A para conocer si efectivamente la empresa tuvo beneficios al obtener dicha certificación, si mejoró sus procesos, sus productos y si esto repercutió en mejorar el posicionamiento de los mismos en Lima Metropolitana, todo ello con el fin de dar un aporte a empresas del rubro manufacturero para conocer si elegir la opción de certificarse en una Norma de Calidad efectivamente es una buena opción en la que se cumplan y mejoren los procesos de la empresa y este aporte en el crecimiento de la misma en el mercado.

1.5. Limitaciones de la investigación

Las principales limitaciones para la realización del trabajo son básicamente el tiempo en cuanto a las coordinaciones con el auditor y las encuestas, ya que nosotras como integrantes nos encontramos trabajando y a la par estudiando. Asimismo el Tema de

ISO 9001:2015 es un tema recurrente en la carrera de ingeniería industrial el cual no cuenta con base teórica actualizada, ya que es la ISO 9001 en una versión mejorada para la realidad actual de la organización.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Establecer los beneficios de contar con la certificación ISO 9001:2015 y conocer el efecto respecto al posicionamiento de los productos de la empresa Esteriliza S.A. en Lima Metropolitana en el año 2018.

1.6.2. Objetivo específico

- Establecer los beneficios de la certificación ISO 9001:2015 en la identificación de la marca de la empresa Esteriliza S.A. en Lima Metropolitana en el año 2018.
- Dar a conocer los beneficios de la certificación ISO 9001:2015 a los clientes externos de la empresa Esteriliza S.A. en Lima Metropolitana en el año 2018.

II. Marco Teórico

2. Variables:

- ISO 9001:2015

Según lo analizado la Organización Internacional de Estandarización nos dice que la norma ISO 9001:2015 es un instrumento que ayuda a tener procesos eficientes en la empresa y con ello demostrar a los clientes externos de que se ofrecen productos y servicios de calidad, convirtiéndose así en una atractiva imagen empresarial.

Por otro lado, el Directorio de Calidad Certificada 2018 del Grupo Imagen SAC explica que la norma ISO 9001:2015 se centra en mejorar los elementos de la organización como procesos operativos y administrativos, con el objetivo de tener un sistema eficaz que permita brindar productos y servicios de calidad manteniendo siempre la mejora continua.

Según el Directorio de Calidad certificada las características de una Norma ISO 9001:2015 son las siguientes:

- Asegurar la eficiencia y capacidad de proporcionar productos y servicios de calidad para satisfacción de los clientes.
- Aumentar la satisfacción del cliente como efecto del aumento de la competitividad de las organizaciones.
- Asegurar que los procesos aporten a la planificación de una adecuada gestión de la organización con el principio de la mejora continua.
- Tener planes de contingencia con respecto a riesgos facilita a una organización identificar los factores que podrían llevar a otro camino los resultados que se esperan.

Por último, según la “Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001:2015” concuerda con lo que dice el Directorio de calidad, que la ISO 9001:2015 abarca varios elementos de la organización con el fin de mejorar los procesos y tiene en cuenta los siguientes principios:

Principio N° 1: Cliente.

Las organizaciones deben reconocer y comprender las necesidades presentes y futuras de sus clientes para complacer sus necesidades y sobrepasar sus expectativas, ya que es de ellos de quienes dependen.

Principio N° 2: Liderazgo

Los líderes deben ser los que creen y mantengan un ecosistema en el cual el personal se involucre con los objetivos de la organización. Asimismo, debe ser el quien los guíe, oriente y brinde las herramientas necesarias para el crecimiento de la organización.

Principio N° 3: Personal participativo

El personal es un factor primordial para toda organización y el compromiso y habilidades de todos hacen que se cumplan los objetivos de la organización.

Principio N° 4: Enfoque de procesos

Los recursos y actividades deben ser integrados como un proceso para tener el resultado deseado que permita hacer la empresa más eficiente.

Principio N° 5: Mejora continua

Un objetivo que debe tener toda organización es mejorar continuamente la organización en base al ciclo de mejora de Deming: donde se planea, desarrollo, controle y actúe.

Principio N° 6: Decisiones basadas en hechos

Las decisiones son tomadas en base al análisis de los hechos.

Principio N° 7: Gestionar las relaciones

Tener una gestión efectiva con las partes interesadas de la organización como socios estratégicos y proveedores ya que estos contribuyen con la obtención de los objetivos de la organización.

ACREDITACIÓN SINEACE

Para contrastar la variable independiente del presente proyecto, se menciona al “Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa” que viene a ser la institución encargada del proceso de elaboración, validación de la metodología, acreditación y certificación de la calidad educativa en el Perú.

Los objetivos de esta acreditación son las siguientes:

- . Prevalecer una educación de calidad en el Perú.
- . Orientar a PPFF y estudiantes realizar una idónea selección de donde estudiar.
- . Llevar un registro de la calidad educativa en base a información recolectada de instituciones educativas.
- . Velar por que los conocimientos y competencias obtenidas por egresados o profesionales de las instituciones acreditadas reflejen una formación de calidad.

Con respecto al proceso de esta acreditación se mencionan los siguientes puntos:

- . Fase previa al proceso:

En esta etapa se recolecta la información de la institución educativa. Se genera la decisión de autoevaluación y además se conforma el comité de calidad de la institución. Por otro lado, se mantiene comunicación con el Sineace y se realizan capacitaciones.

- . Autoevaluación y mejora:

Esta fase es realizada por la institución educativa y se evalúa teniendo como rúbrica la Matriz de evaluación y la guía de autoevaluación. Todo ello con el fin de hacer las mejoras correspondientes.

. Evaluación externa:

Ello es solicitada de forma voluntaria por la institución educativa, carrera o programa de estudio con el fin de ser evaluados por una entidad previamente autorizada por el Sineace.

. Calidad acreditada:

Esta es la última fase donde basado a la evaluación externa se le otorga el reconocimiento correspondiente a la institución educativa por parte del Sineace.

MODELO EFQM

Pro siguiendo con el contraste de la variable independiente se hace mención de otro modelo de certificación de calidad como es el modelo de excelencia EFQM usado eficientemente por muchas empresas europeas.

Este modelo de calidad parte de la matriz que lleva el mismo nombre como es la “Fundación Europea para la Gestión de la Calidad” (EFQM), una fundación Europea ubicada en Bruselas y que no tiene fines de lucro.

Este modelo se define como uno de Calidad y Excelencia para la evaluación, autoevaluación y determinación de los procesos para la mejora continua en contextos empresariales públicos y privados.

En teoría este modelo ayuda en la mejora de los procesos internos para que las organizaciones logren conocerse a sí mismas y detectar los errores, carencias y puntos de mejora. En definitiva, se podría decir que las empresas utilizan este modelo

de excelencia antes de iniciar un proceso de implantación de cualquier norma de calidad ISO.

Entre los principales principios que conforman el modelo EFQM se hace mención de los siguientes:

1. Este modelo está Orientación a los resultados
2. Tiene un enfoque y Orientación al cliente
3. Realiza una gestión en base a hechos y procesos
4. Debe contar con Liderazgo y coherencia en ello
5. Las personas deben estar implicadas y colaborar con su desarrollo
6. Se debe tener la predisposición de tener una mejora continua en el aprendizaje.
Asimismo, innovar.
7. Se deben desarrollar alianzas.
8. Se debe tener en cuenta la responsabilidad social y valores en la empresa.

En resumen, el modelo EFQM tiene como objetivo mejorar la eficacia y eficiencia de una organización. Puede ser una herramienta muy útil si se desea hacer una certificación acreditada por un organismo. Además, se establecen las reglas, criterios y parámetros para una evaluación que muestre los puntos a mejorar por la organización siempre apuntando a que se cumplan los objetivos.

Como se puede observar el modelo EFQM es parecido a una certificación ISO y una certificación SINEACE, los cuales en su mayoría concuerdan con sus características, pilares y todos apuntan a que se cumplan los objetivos organizaciones en base a la calidad.

- Posicionamiento

Según Kotler afirma que para posicionarse en la mente de los consumidores se deberá de ingresar mediante los beneficios únicos de una marca el cual se diferencia frente a la competencia. Asimismo, la empresa debe determinar qué segmento va a ocupar, ya que, los consumidores son los que determinan la posición de un producto utilizando sus atributos importantes y diferenciados como referentes frente a la competencia.

El manejar mucha información de los productos y servicios por los consumidores ayudará a replantear la decisión de compra, pues si este no posee un valor diferenciado que satisfaga su necesidad, será fácilmente sustituible, ya que no logró ingresar en la mente de los consumidores.

La elaboración de mapas de posicionamiento lo realiza el mercadólogo donde clasifica tanto los gustos y preferencias de un producto según el grado de valor que genera al satisfacer las necesidades de los consumidores, permitiendo tener claro qué producto es el más adecuado para el tipo de cliente.

Para algunas empresas es más fácil elegir qué tipo de estrategia emplear para posicionarse en el mercado, no solo por lo que actualmente se destaca sino también lograr expandirse generando una ventaja competitiva que lo diferencia de la competencia. Para lograr el posicionamiento se deberá considerar los siguientes pasos:

- “1. identificar un conjunto de posibles ventajas competitivas y construir una posición a partir de ellas, 2. Elegir las ventajas competitivas correctas y 3.

Seleccionar una estrategia general de posicionamiento”. (KOTLER, 2007, pág.244)

Estos pasos ayudan a identificar el mercado al cual se quiere posicionar diferenciando sus productos, marcas y procesos que garanticen la satisfacción del cliente versus al de sus competidores.

Al posicionamiento total de una marca se le conoce como propuesta de valor, pues es la combinación de todos los beneficios de la marca con mayor valor de los productos y servicios para los clientes, quienes relacionan las bondades de estos con sus expectativas al cubrir sus necesidades.

La elaboración de la declaración del posicionamiento debe de seguir un formato: primero es definir en pocas palabras para que sirve, seguidamente mencionar cuál es su distinción u otros de la misma categoría resaltando la superioridad de la marca generando puntos de distinción.

La compañía que desee alcanzar el posicionamiento deberá de tomar acciones concretas en las cuales involucren a los productos y servicios de calidad, no solo en sus procesos sino también en la cadena de valor para desarrollar productos de alta calidad, permitiendo fijar el precio, con una distribución de vendedores altamente competentes, promoviendo en medios de comunicación selectos.

Por otro lado, RIES menciona que el posicionamiento debe enfocarse también en los probables clientes y el enfoque fundamental para obtenerlo no necesariamente es

innovar con un producto o servicio diferente sino se trata de relacionar y conquistar lo ya existente directamente con la mente del cliente.

La comunicación con el cliente deberá ser sencilla con palabras claves y lo más sintético posible para lograr captar su atención y no se sienta abrumado con tanta información, facilitando que el mensaje expresado se interiorice en los sentidos del consumidor.

Para lograr penetrar la mente del consumidor será siendo el primero en generar una adecuada comunicación, bajo un sistema organizado en base a la realidad y contexto propicias.

En cuanto al consumidor este es más emocional que racional, ello lo llevará a ser más vulnerable ante la publicidad que juega con ello a su favor, ya que le ofrece los milagros que él espera en el momento oportuno o generando una ilusión de necesidad que va más allá de lo que realmente necesita.

Para lograr ser el primero en la mente del consumidor se tiene que liderar dentro del mercado buscando cubrir y/o generar nuevas necesidades prevaleciendo la autenticidad tanto de la marca como la del producto.

Las bases principales del posicionamiento son la psicología y la comunicación en cómo se da a conocer el producto o servicio facilitando la relación directa de las necesidades con los productos ofrecidos.

La publicidad es un medio de comunicación efectiva que permite transmitir los beneficios de los productos y servicios vinculando el día a día del consumidor, estudiando sus necesidades y contextualizando la realidad de cada tipo de cliente.

Generalmente se tiene una idea errada del poder del producto, pues se cree que la organización es quien permite el mantenimiento del producto en el mercado y es todo lo contrario. El poder del liderazgo se ejerce mediante el producto y es la organización quien depende de él como tal.

El tiempo es un factor importante para el empresario, ya que si solo se llega a conformar con haber llegado a alcanzar el liderazgo de la empresa y no se encuentra al pendiente de la competencia esta puede atacar de manera agresiva arrebatándole el puesto uno en la mente de los consumidores.

Según Mora y Schupink el cerebro humano busca clasificar los productos por categorías y características a fin de que sea más fácil y rápida la recopilación, clasificación y posterior recuperación de la información, igual que como funcionan los archivos, las bibliotecas y las computadoras.

El posicionamiento se basa en la percepción, y la percepción es la verdad dentro del individuo. La percepción es el “Significado que, en base a las experiencias, atribuimos a los estímulos que nos entran por los sentidos”

Posicionarse específicamente con relación a un determinado competidor, puede ser una forma excelente de posicionarse con relación a un atributo o característica en particular, especialmente cuando hablamos de precio o calidad.

Cuando una marca se encuentra posicionada o a logrado alcanzar el éxito esperado, es ahí donde empiezan a sacar diferentes versiones a favor de pulir y mejorar el producto en base a las necesidades del cliente.

Para el logro del posicionamiento del producto es importante segmentar hacia qué tipo de personas va dirigida, puesto que ello ayudará a adecuar las bondades y características del producto en relación a la demanda del mercado.

Al segmentar el mercado objetivo facilitará al producto influir en el posicionamiento de la mente del consumidor, pues fácilmente podrá relacionar las funciones y características, permitiendo compararlo frente a la competencia.

2.1 Marco Conceptual

2.1.1.- Certificación

D.e: Validez de una organización que verifica que otra organización, institución o persona cumpla con ciertas condiciones o requisitos de igual estándar y entregar un reconocimiento físico.

2.1.2.- Norma ISO

D.e: Norma declarada por la Organización Internacional de Normalización aplicada a productos y servicios.

2.1.3.- Esteriliza

D.e: Empresa dedicada a la actividad comercial de: fabricación de equipos de irradiación y equipo electrónico de uso médico y terapéutico.

2.1.4.- Posicionamiento

D.e: Es el lugar que ocupa un producto o servicio en la mente del consumidor y es el resultado de una estrategia especialmente diseñada para proyectar la imagen específica de ese producto, servicio, idea, marca o hasta una persona.

2.1.5.- Aplicación

D.e: Emplear, administrar o poner en práctica un conocimiento, medida o principio, a fin de obtener un determinado efecto o rendimiento en alguien o algo.

2.1.6.- Producto

D.t: Es un bien material, servicio o idea que satisfaga una necesidad y genere valor al consumidor.

2.1.7.- Productos Quirúrgico

D.t: Actividad quirúrgico: realizada a causa de lesiones por enfermedades y/o accidentes donde se utilizan instrumentos de operación con el fin de la reparación de secuelas.

2.1.8.- Estándar de calidad

D.e: modelo o referencia de alguna cosa o ser.

2.1.9.- Integración

Integrar es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social.

2.1.10.- Procedimientos

D.e: Conjunto de actividades para efectuar trámites tanto judiciales como administrativos.

III. Método

3.1. Tipo de investigación

La metodología empleada; la metodología empleada fue el estudio correlacional (guardan relación entre dos variables) y explicativo (Causa-efecto).

3.2. Población y Muestra

- Auditor entrevistado: Vladimir Ramírez Martínez.
- Clientes: De un tamaño de población de 10 clientes de Esteriliza S.A. según un margen de error al 10% y un nivel de confianza de 99% nuestro tamaño de muestra es de 10 clientes a encuestar.

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES
ISO 9001:2015	El Directorio de Calidad Certificada 2018 del Grupo Imagen SAC explica que la norma ISO 9001:2015 se centra en mejorar todos los elementos de una organización como procesos operativos y administrativos, con el fin de tener un sistema efectivo que permita brindar productos y servicios de calidad teniendo como principio la mejora continua.	Calidad	Temperatura del esterilizador
			Durabilidad del esterilizador
		Diferenciación de productos	Beneficios

POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO	Según Kotler afirma que para ingresar a la mente de los consumidores se deberá de ingresar mediante los beneficios únicos de una marca el cual se diferencia frente a la competencia. Asimismo la empresa debe determinar qué segmento va a ocupar, ya que, los consumidores son los que determinan la posición de un producto utilizando sus atributos importantes y diferenciados como referentes frente a la competencia.		
			Competencias

3.4. Instrumentos

- Cuestionario y entrevista al auditor.
- Encuesta a los 10 principales clientes.

IV. Resultados

3.2. Análisis e interpretación de resultados

Variable independiente: CALIDAD

ENTREVISTA AL AUDITOR DE CALIDAD DE LA EMPRESA ESTERILIZA S.A.

Se realizó una entrevista al Auditor Interno de Calidad, Vladimir Ramírez Martínez, con el fin de conocer cuál es el estándar de calidad con respecto a indicadores como la temperatura y durabilidad de los productos esterilizadores.

INDICADOR: Temperatura del esterilizador

1. ¿A qué temperatura llegan los equipos esterilizadores de Esteriliza SA?

En Esteriliza se encuentran 4 tipos de esterilizadores a vapor, el tipo de esterilizador depende de la necesidad del cliente. Supongamos que el cliente es una clínica dental, para los instrumentos en poco volumen que ellos necesitan esterilizar basta con un Esterilizador modelo Miniclave que aborda poca capacidad de instrumentos y llega a la temperatura de 134°. Si se utilizara un esterilizador que requiere mayor capacidad de productos para esterilizar como por ejemplo un hospital, se utilizará un equipo esterilizador Esterimas que aborda mayor capacidad de instrumentos, pero la temperatura sigue siendo la misma. En conclusión, la temperatura no varía a la cantidad de instrumentos que pueda abordar un equipo esterilizador, la temperatura sigue siendo la misma entre un estimado de 134°.

2. ¿Esta temperatura es la requerida para eliminar microorganismos?

La temperatura requerida para desinfectar instrumentos metálicos en máquinas esterilizadoras de vapor es en promedio de 134°, así que podemos confirmar que los equipos de Esteriliza cumplen con el estándar requerido.

3. ¿De acuerdo a la temperatura cuanto tiempo deben estar los instrumentos que se desean esterilizar en los equipos esterilizadores?

En vapor a presión a una temperatura de 134° con 6 o 7 minutos son suficientes para eliminar esporas bacterianas o ciertos virus resistentes.

INDICADOR: Durabilidad del esterilizador

4. ¿Cuánto tiempo de durabilidad tienen los equipos esterilizadores de Esteriliza SA?

La durabilidad puede variar a muchos factores, cuidados que le den las personas que lo utilizan, mantenimiento constante, entre otros. Una buena máquina esterilizadora con un buen manejo del equipo puede llegar a durar 10 años.

5. ¿Cada cuánto tiempo se debe hacer mantenimiento a los equipos esterilizadores de Esteriliza SA?

Es recomendable hacer mantenimiento a los equipos independientemente de que modelo sea mínimo 3 veces al año, ya que si no está en constante supervisión puede dejar de tener un rendimiento eficiente y adecuado en la presión y temperatura del equipo teniendo como consecuencia que los instrumentos que se deseen esterilizar no sean totalmente esterilizados.

6. ¿En qué consiste el mantenimiento de los equipos esterilizadores?

La empresa cuenta con personal calificado y capacitado el cual tiene conocimiento de las mejoras continuas que se realizan a los esterilizadores. La

empresa cuenta con los repuestos en stock, para así asegurar que los equipos no dejen de funcionar, de eso consiste el mantenimiento de la revisión constante y el soporte técnico.

ENTREVISTA AL AUDITOR DE CALIDAD CON RESPECTO AL POSICIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS ESTERILIZA

Asimismo, se realizó una encuesta de satisfacción al Auditor Interno de Calidad Vladimir Ramírez Martínez, con respecto a las competencias del producto Esteriliza, con el fin de contrastar la perspectiva de este con el de algunos clientes de la empresa.

1. ¿Considera usted que la empresa ESTERILIZA S.A. ofrece productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de calidad?

Considero que los productos son altamente competitivos, ya que Esteriliza es la única empresa en el Perú que diseña, fabrica, repotencia y brinda mantenimiento a equipos esterilizadores a vapor brindando así superioridad ante la competencia y eliminando los largos periodos de espera en el soporte técnico.

2. ¿Considera usted que los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A cubren sus necesidades frente a productos de la competencia?

Considero que los productos satisfacen y cubren las necesidades de los clientes, ya que a lo largo de años Esteriliza ha ido perfeccionando el diseño de los esterilizadores a vapor, y además cuentan un personal altamente capacitado que proporciona las herramientas necesarias para ir innovando.

3. ¿Recomendaría usted los productos de ESTERILIZA SA a otras personas?

Por supuesto, ya que Esteriliza cuenta con la certificación ISO 9001:2015 y la ISO 13485:2016 que garantizan y dan confianza a los clientes que los productos cumplen con los estándares de calidad que requieren para las buenas prácticas de esterilización.

3.2. Encuesta

Dimensión: DIFERENCIACIÓN DE PRODUCTOS - BENEFICIOS

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los productos esterilizadores de ESTERILIZA S.A?

Satisfacción con los productos de ESTERILIZA S.A

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente satisfecho	5	50,0	50,0	50,0
	Satisfecho	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla N°1

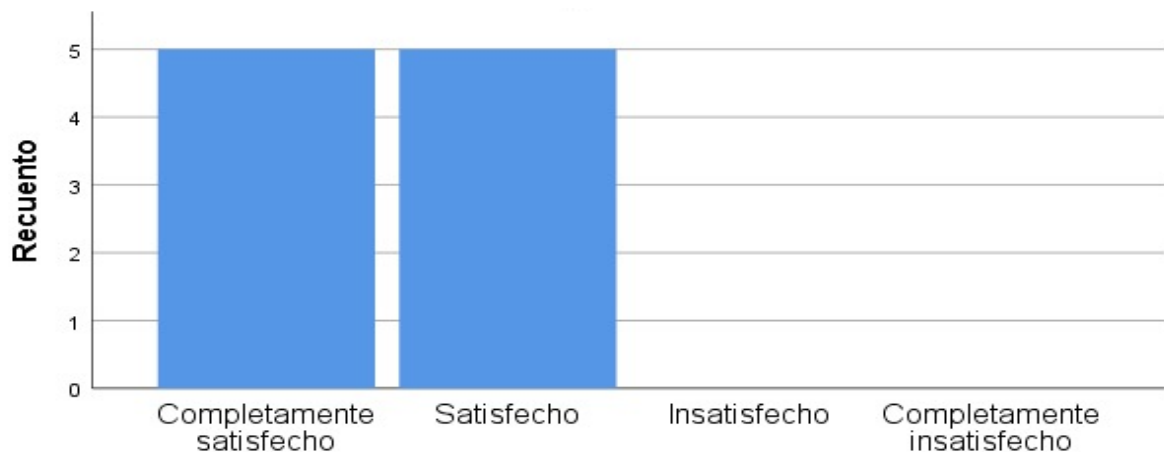


Figura 1: ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los productos esterilizadores de ESTERILIZA S.A?

INTERPRETACIÓN: El grado de satisfacción de los clientes es de un 100% satisfechos en cuanto a los productos que adquieren.

ANÁLISIS: De la muestra de 10 clientes, todos se encuentran satisfechos en cuanto a los productos que se ofrece la empresa ESTERILIZA S.A.

2. ¿Qué grado de importancia le da usted a los siguientes aspectos al momento de comprar los productos de la empresa ESTERILIZA SA? ¿Y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos con nuestro producto?

Importancia de aspectos al momento de comprar los productos de la empresa ESTERILIZA SA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Calidad del producto, muy importante	2	20,0	20,0	20,0
	Calidad del producto, importante	2	20,0	20,0	40,0
	Relación calidad/precio; importante	1	10,0	10,0	50,0
	Proceso de compra del producto; muy importante	2	20,0	20,0	70,0
	Experiencia de uso; muy importante	1	10,0	10,0	80,0
	Servicio postventa; muy importante	1	10,0	10,0	90,0
	servicio postventa; importante	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla N°2

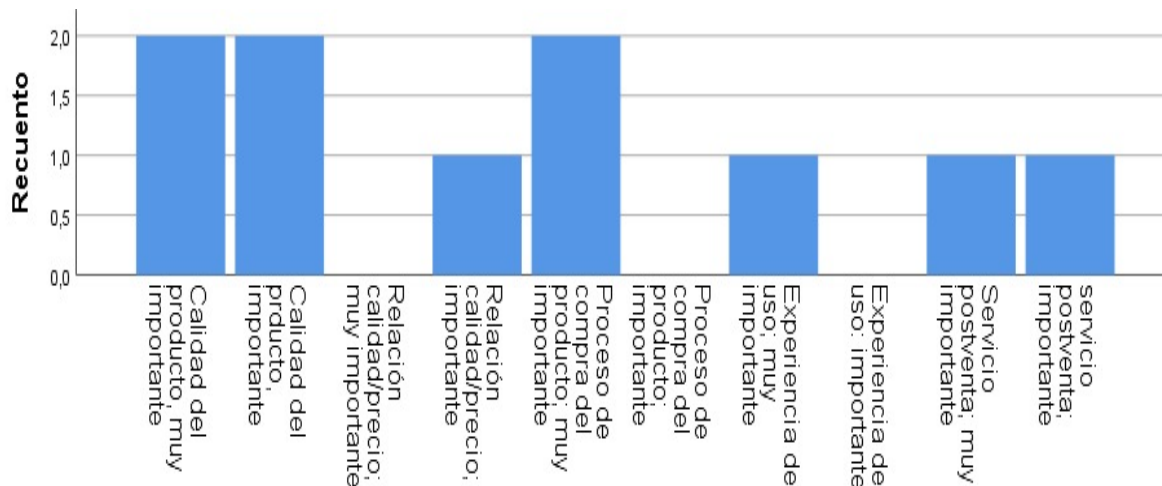


Figura 2: ¿Qué grado de importancia le da usted a los siguientes aspectos al momento de comprar los productos de la empresa ESTERILIZA SA? ¿Y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos con nuestro producto?

INTERPRETACIÓN: Para el 100% de los clientes al momento de la compra se encuentra determinada por importante en los cinco principales aspectos los cuales son tanta calidad del producto, relación calidad precio, procesos de compra del producto, experiencia de uso y servicio postventa.

ANÁLISIS: De la muestra de los 10 clientes, perciben que consideran importante todos los procesos de la compra, con el cual podemos contrastar que la empresa ESTERILIZA S.A cumple con los estándares de calidad en sus procesos de compra.

3. ¿Está de acuerdo con el servicio de mantenimiento a los equipos esterilizadores que brinda Esteriliza S.A?

Servicio de mantenimiento que brinda Esteriliza SA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Completamente satisfecho	7	70,0	70,0	70,0
	Satisfecho	2	20,0	20,0	90,0
	Insatisfecho	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla N°3

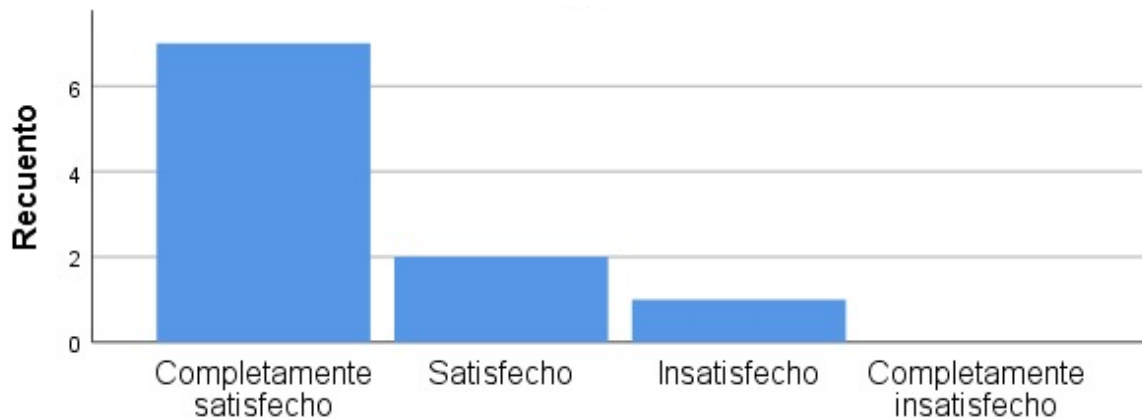


Figura 3: ¿Está de acuerdo con el servicio de mantenimiento a los equipos esterilizadores que brinda Esteriliza S.A?

Interpretación: De los 10 clientes encuestados se observa que el 70% se encuentra de acuerdo con el mantenimiento de los productos ESTERILIZA S.A. brindado como un soporte técnico. El 20% de los encuestados se encuentra satisfecho y el solo el 10% se encuentra insatisfecho.

Análisis: Tomando la cantidad de muestra “satisfecha” y “muy satisfecha” se tiene como resultado un 90% de satisfacción con respecto al servicio de mantenimiento que otorga la empresa Esteriliza SA, por ello se puede decir que la empresa brinda un eficiente servicio de mantenimiento.

Dimensión: DIFERENCIACIÓN DE PRODUCTOS – COMPETENCIAS

4. ¿Considera usted que la empresa ESTERILIZA S.A ofrece productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de calidad?

Tabla N°4

Considera usted que la empresa ESTERILIZA S.A ofrece productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	80,0	80,0	80,0
	De acuerdo	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

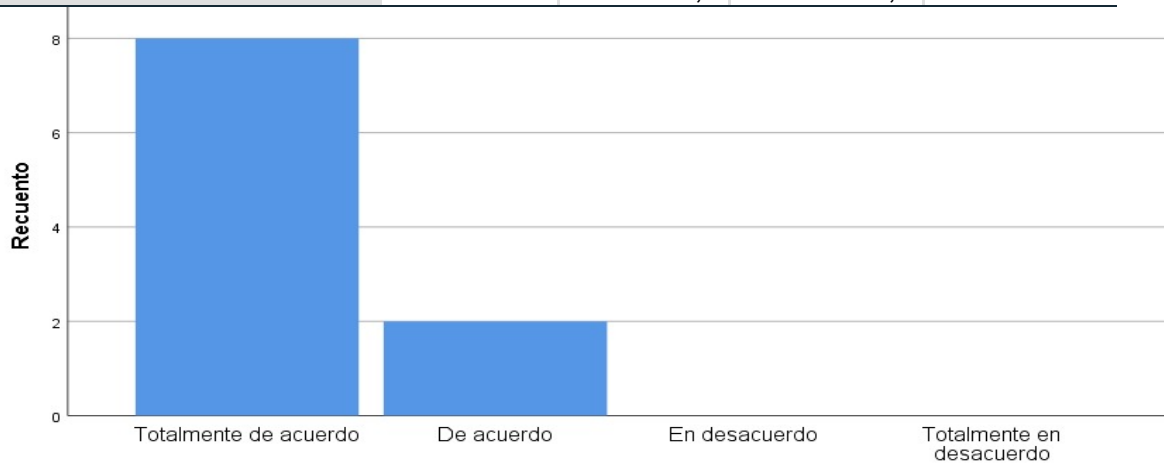


Figura 4: ¿Considera usted que la empresa ESTERILIZA S.A ofrece productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de calidad?

Figura N°4

Interpretación: De los 10 clientes encuestados se observa que el 80% está totalmente de acuerdo en que los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A. son de calidad.

Análisis: Tomando la cantidad de muestra “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” se tiene como resultado un 100% de consideración y preferencia que los clientes de la empresa tienen de la empresa Esteriliza por tener un producto y servicio de calidad.

5. ¿Considera usted que los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A cubren sus necesidades frente a productos de la competencia?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

Los productos de ESTERILIZA S.A cubren sus necesidades frente a la competencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	5	50,0	50,0	50,0
	De acuerdo	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla N°5

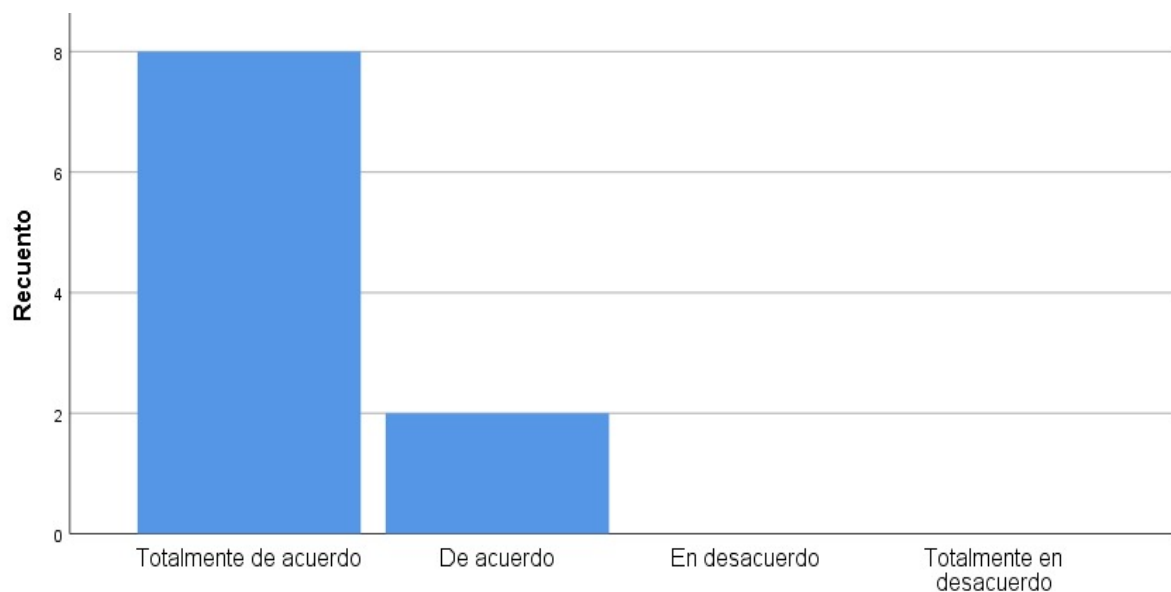


Figura 5: ¿Considera usted que los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A cubren sus necesidades frente a productos de la competencia?

INTERPRETACIÓN: El 100% de los clientes consideran que los productos de la empresa ESTERILIZA S.A cubren sus necesidades a comparación de la competencia.

ANÁLISIS: De la muestra de los 10 principales clientes la totalidad de ellos manifiestan que los productos ofrecidos por la empresa ESTERILIZA S.A son

competitivos frente al resto de las principales empresas esterilizadoras. Ello principalmente por su inmediatez en el soporte técnico según el auditor interno.

6. ¿Recomendaría usted los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A a otras personas?

Recomendaría usted los productos de ESTERILIZA S.A a otras personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Tabla N°6

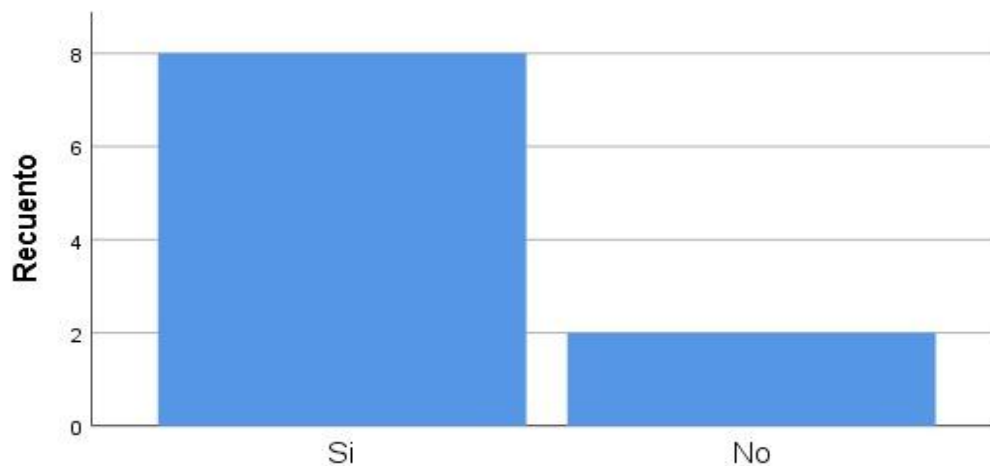


Figura 6: ¿Recomendaría usted los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A a otras personas?

Interpretación: De los 10 principales clientes encuestados se observa que el 80% si recomendaría los productos esterilizadores de ESTERILIZA S.A. Por otro lado, se puede observar que el 20% no lo recomendaría.

Análisis: EL 80% de clientes que recomendarían los productos definitivamente son clientes que están satisfechos con ellos, se encuentran fidelizados y tienen la seguridad de que los productos esterilizadores de Esteriliza cumplen con los requisitos de esterilización que requieren para sus instrumentos, es por ello que si lo recomiendan.

V.- Discusión

DIMENSIÓN 1: CALIDAD

➤ **Indicador 1: Temperatura del esterilizador**

Según la información que se obtuvo en la entrevista al auditor interno de calidad y los clientes internos de la empresa Esteriliza SA la temperatura esperada de los esterilizadores son en promedio de 134°, el cual es un estándar determinado científicamente para estas maquinarias y que actualmente se manejan en las 3 máquinas de esterilización a vapor de Esteriliza. El Manual de Esterilización para centros de Salud de la Organización Panamericana de la Salud nos dice que las máquinas esterilizadoras a vapor son máquinas que realizan el procedimiento de esterilización más común excepto para los materiales que no pueden resistir el calor y la humedad, por ello previamente se debe hacer una evaluación de elección de materiales que permitan utilizar este, como material textil, material de vidrio, material de goma, instrumental quirúrgico de acero inoxidable, entre otros. En base a ello este manual informa que la temperatura adecuada para materiales que si se pueden esterilizar es de 132° usados aproximadamente por 6 minutos para tener una esterilización eficiente, concordando así con los productos que ofrece la empresa Esteriliza.

Según lo analizado con respecto a la temperatura de los esterilizadores podemos deducir que existe un estándar determinado a nivel global para la temperatura de estos y aquí entramos a abordar el tema de calidad: según la Organización Internacional de Estandarización algunos productos de uso humano deben cumplir estándares establecidos a nivel de operación para cumplir las especificaciones del producto o servicio de acuerdo a los requisitos de las necesidades del cliente y tomando en cuenta términos legales. La Norma ISO 9001:2015 ofrece el marco para la organización de estos estándares y en el caso de un equipo esterilizador hay un estándar específico comprobado científicamente en el indicador de Temperatura. Esto quiere decir que la temperatura requerida para eliminar microorganismos es una sola y no es debe ser modificable ya que si esto sucediese se podría perder la calidad para cumplir con el objetivo de esterilización de los productos.

Con respecto al tiempo en el que se debe utilizar estos esterilizadores, el auditor interno de calidad comentó que las máquinas de esteriliza se utilizan en un promedio de 6 a 7 minutos siendo acorde a lo que indica El Manual de Esterilización para centros de Salud.

➤ **Indicador 2: Durabilidad del esterilizador**

Con respecto a la durabilidad de los equipos esterilizadores, en la entrevista realizada al auditor interno de Esteriliza S.A. comentó que los 3 equipos que la empresa tiene a vapor llegan a durar más de 10 años, siempre y cuando lleven un correcto mantenimiento anual. Por otro lado, El Manual de Esterilización para centros de Salud indica que los equipos esterilizadores a vapor pueden llegar a tener una duración de 15 años siempre y cuando se les dé un bien uso, concordando así con la opinión de siguiente autor: Mendoza Nuñez Ricardo en “Puesta en marcha, aplicación de soporte médico a equipos de esterilización de alta presión a vapor”.

Por otro lado, el mantenimiento es otro punto de debate, donde el auditor comentó que era recomendable dar un mantenimiento a los equipos mínimo 3 veces al año. El Manual de Esterilización para centros de Salud recomienda que la limpieza a los equipos esterilizadores debe ser de manera diaria, estos deben permanecer impecables por parte del personal que lo utilice y el mantenimiento debe ser cada vez que se requiera y sea necesario sin importar el tiempo de tenencia del equipo. Mendoza está de acuerdo en que es indispensable una limpieza diaria a los equipos esterilizadores donde debe haber una limpieza general de cámara interna, pulido de paredes y puertas de cierre, colocación de empaque de cierre hermético de puertas exteriores y calibración de ciclo de esterilización P1 y P2, así mismos ambos autores indican que la parte de limpieza del equipo es imprescindible para un correcto funcionamiento de este y por lo tanto es básica su desinfección manejado por procesos de asepsia y antisepsia.

DIMENSIÓN 2: DIFERENCIACIÓN DE PRODUCTOS

➤ **Indicador 1: Beneficios Del Producto**

Grado de satisfacción con los productos

Según Kotler menciona que es importante definir para qué sirve el producto e identificar cual es la distinción de esta o en otras categorías resaltando la superioridad de esta generada puntos de distinción. Asimismo, Ries afirma que las bases principales del posicionamiento son la psicología y la comunicación en cómo se da a conocer el producto o servicio facilitando la relación directa de las necesidades.

Según la tabla N° 1 nos indica que de los 10 clientes el 100% se encuentra satisfecho con los productos de la empresa Esteriliza S.A.

Importancia en comprar los productos de la empresa

Kotler indica que es importante elaborar un mapa de posicionamiento ya que mediante ello nos permitirá clasificar tanto los gustos y preferencias de un producto según el grado de valor que genera al satisfacer las necesidades de los consumidores. Mientras que Ries indica que generalmente se tiene la idea errada que el producto depende de la organización, el cual es todo lo contrario, ya que el poder de liderazgo se ejerce mediante el producto.

A partir de los resultados obtenidos de la encuesta a 10 clientes de la empresa, ellos perciben lo siguiente; en cuanto a calidad del producto el 90% es muy importante, la relación calidad precio el 100% consideran que es importante, en cuanto a la experiencia de uso y al servicio postventa el 80% aseveran que son muy importantes.

➤ Indicador 2: Competencias del Producto

La empresa ofrece productos competitivos

Según Kotler afirma que para ingresar en la mente de los consumidores se deberá de ingresar mediante los beneficios únicos de la marca el cual se diferencia frente a la competencia. Mientras que Ries indica que no es necesario innovar con un producto

o servicio diferente sino se trata de relacionar y conquistar lo ya existente con la mente del cliente. En el cual concuerda con Kotler porque también asevera que la empresa deberá determinar a qué segmento se dirigirá, ya que los consumidores son los que determinan la posición de un producto utilizando sus atributos importantes y diferenciados frente a la competencia.

Según el auditor interno indica que los productos ofrecidos por la empresa Esteriliza son efectivamente competitivos, ya que son la única empresa peruana que diseña, fabrica, repotencia y brinda mantenimiento a equipos esterilizadores a vapor, lo cual brinda superioridad ante la competencia, logrando la eliminación de periodos largos de espera en cuanto al soporte técnico. Y según la percepción de los clientes como se puede apreciar en la tabla N°4 con los productos de la empresa Esteriliza S.A. Un 80% de ellos se encuentran totalmente de acuerdo con estos, según la encuesta realizada.

Los productos de la empresa cumplen con sus necesidades

Según RIES, el posicionamiento se logra ingresando a la mente de los consumidores, se tiene que liderar dentro del mercado buscando cubrir y/o generar nuevas necesidades prevaleciendo la autenticidad tanto de la marca como la del producto. En contraste Kotler reconoce al posicionamiento como la combinación de todos beneficios de mayor valor para los clientes, quienes relacionan las bondades de estos, con las expectativas al cubrir sus necesidades.

Según el auditor interno indica que los productos de la empresa Esteriliza S.A cubren y satisfacen con las necesidades de los clientes, ya que vienen trabajando de manera continua con los diseños de los esterilizadores a vapor y a su vez cuentan con un personal altamente capacitado, lo cual les ha permitido ir innovando. Según la tabla N°5 se contrasta lo anteriormente mencionado por el auditor interno con la encuesta realizada a los clientes, el 100% de ellos se encuentran de acuerdo con los productos de la empresa esteriliza S.A pues cubren con sus necesidades frente a la competencia.

Recomendaría los productos de la empresa

Según Kotler señala que el manejar mucha información de los productos y servicios por los consumidores ayuda a replantear la decisión de compra, pues si este no ha logrado la ventaja competitiva se verá más susceptible y fácilmente sustituible. Asimismo, Ries considera que para captar la atención del cliente la comunicación deberá de ser sencilla con palabras claves y lo más sintético posible para que éste interiorice el mensaje con los sentidos del consumidor, logrando no solo su atención sino también la recomendación de este con su entorno.

Según el auditor interno al cual se entrevistó nos indicó que él como trabajador externo si recomendaría los productos de la empresa ya que esta cuenta con las certificaciones ISO 9001:2015 y la ISO 13485:2016 las cuales garantizan y brindan confianza tanto a los clientes como a los potenciales clientes, de que los productos cumplen con los estándares de calidad que se requieren para las buenas prácticas de esterilización. Y según la figura N°6 un 80% de los clientes de la empresa afirman que sí recomendarían los productos de la empresa ESTERILIZA S.A.

VI.- Conclusiones

Temperatura del esterilizador

La temperatura del esterilizador a vapor en promedio es de 134° el cual es un estándar determinado científicamente para estos tipos de máquina según la empresa Esteriliza y los dos autores mencionados.

Durabilidad del esterilizador

La durabilidad de los equipos esterilizadores es aproximadamente de 10 años dependiendo de los cuidados que se le otorguen como: mantenimiento diario por parte del personal que lo use y soporte técnico cuando se requiera. Los autores citados aseguran que la limpieza de estos equipos es indispensable para su buen funcionamiento.

Beneficios del producto

Es importante definir para qué sirve el producto y reconocer cual es el valor agregado que este tiene, asimismo brindar lo que se ofrece con respecto a la calidad de este, ya que es una variable importante evidenciada en la encuesta realizada a los clientes internos de la empresa.

Competencias del producto

Según Kotler y Ries es importante determinar a qué segmento se dirigirá la empresa ya que los consumidores son los que finalmente determinan la posición de un producto en base a sus beneficios, atributos importantes y diferenciados de la competencia.

VII.- Recomendaciones

Temperatura del esterilizador

Se debe seguir con la temperatura estimada de 134° por equipo esterilizador ya que si esto es modificable hay muchas probabilidades de que no rindan como se requiera, en otras palabras, que los equipos no esterilicen de manera adecuada.

Durabilidad del esterilizador

Esteriliza debe seguir brindando una información adecuada con respecto a los cuidados diarios y mantenimiento que requieren estos tipos de equipos, para así proyectar que lo que ofrecen son productos de calidad y la duración de los mismos estén acorde del tiempo estimado.

Beneficios del producto

La empresa Esteriliza debe hacer una evaluación del valor agregado que ellos ofrecen con sus productos y tener una comunicación de ello con sus clientes internos y potenciales clientes para así obtener preferencia frente a sus competidores.

Competencias del producto

La empresa Esteriliza debe definir a qué segmento se dirigirá para determinar la posición de su producto e ingresar a la mente del consumidor. Es importante también mantener las certificaciones ISO con las que cuenta las cuales brindan confianza de calidad a sus clientes y potenciales clientes.

VIII. Referencias

- Catálogo de Servicios INTEDYA. (2016). *Ambito de Aplicación Mundial*. Recuperado el 27 de 09 de 2018, de Área de Calidad y Excelencia:
http://www.intedya.com/productos/calidad%20y%20excelencia/ISO%209001/ISO9001_2015.pdf
- Estrada, D. (Octubre de 2017). Certificación de calidad ISO 9001 y su efecto en la competitividad de las empresas del sector textil en Colombia. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Grupo Albe Consultoria. (5 de Julio de 2017). *Incrementamos el valor y potencial de tu empresa*. Recuperado el 27 de Setiembre de 2018, de La Norma ISO 9001:2015 sus ventajas de utilizarla: <http://www.grupoalbe.com/la-norma-iso-90012015-sus-ventajas/>
- Grupo Imagen S.A.C, Instituto Nacional de Calidad. (2018). *Directorio Calidad Certificada en el Perú 2018*. Recuperado de https://issuu.com/grupoimagensac/docs/calidad_2018
- International Organization for Standardization. (2015). *International Organization for Standardization When the world agrees*. Recuperado el 03 de 09 de 2018, de <https://www.iso.org/search.html?q=9001>
- KOTLER, P. A. (2007). *Marketing [recurso electrónico] \$c*. Obtenido de Marketing [recurso electrónico] \$c:
<https://brandingconsultinggroup.files.wordpress.com/2018/01/marketing-version-para-latinoamerica-kottler-phillip-armstrong-gary.pdf>
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (enero-junio de 2006). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30), 33-54.
- Martinez, Garcia y Guerrero. (12 de Noviembre de 2017). Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008 - Limitantes y desafíos para las Pymes. (M. M. Johana, G. D. Luis, & G. R. Luis, Edits.) *Revista Espacios*, Vol. 39 (Nº 09) Año 2018. Pág. 2. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n09/18390902.html>
- RIES, A. Y. (20 de 09 de 18). *Posicionamiento: la batalla por su mente*. Obtenido de Posicionamiento: la batalla por su mente:

<https://utecno.files.wordpress.com/2013/09/posicionamiento-book.pdf>
[Accessed 20 Sep. 2018].

Roncancio Lozano, M. A., Castro Martin, J. A., & Rivera Basto, A. (2015). Análisis comparativo de las normas ISO 9001 2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, para su aplicación integral en procesos de construcción para empresas de Ingeniería Civil. En M. A. Roncancio Lozano, J. A. Castro Martin, & A. Rivera Basto, *Análisis comparativo de las normas ISO 9001 2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, para su aplicación integral en procesos de construcción para empresas de Ingeniería Civil* (págs. 95-11). Bogotá - Colombia: Universidad Piloto de Colombia.

Ubicome. (26 de 09 de 2018). *Ubicome*. Obtenido de
<https://www.ubicome.pe/empresa/esteriliza-s-a--lima-14047>

MinSalud. Resolución 5261 de 1994. Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
(<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/seguridad-en-procesos-quirurgicos.pdf>)

IX. Anexos

Anexo 1: Matriz de Operacionalidad

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS
ISO 9001:2015	El Directorio de Calidad Certificada 2018 del Grupo Imagen SAC explica que la norma ISO 9001:2015 se centra en mejorar todos los elementos de una organización como procesos operativos y administrativos, con el fin de tener un sistema efectivo que permita brindar productos y servicios de calidad teniendo como principio la mejora continua.	Calidad	Temperatura del esterilizador	¿A qué temperatura llegan los equipos esterilizadores de Esteriliza SA?
				¿Esta temperatura es la requerida para eliminar microorganismos?
				¿De acuerdo a la temperatura cuanto tiempo deben estar los instrumentos que se desean esterilizar en los equipos esterilizadores?
			Durabilidad del esterilizador	¿Cuánto tiempo de durabilidad tienen los equipos esterilizadores de Esteriliza S.A?
				¿Cada cuánto tiempo se debe hacer mantenimiento a los equipos esterilizadores de Esteriliza S.A?
				¿En qué consiste el mantenimiento de los equipos esterilizadores?
		Diferenciación de productos	Beneficios	¿Cuál es el nivel de satisfacción con los productos esterilizadores de ESTERILIZA S.A?

POSICIONAMIENTO EN EL MERCADO	Según Kotler afirma que para ingresar a la mente de los consumidores se deberá de ingresar mediante los beneficios únicos de una marca el cual se diferencia frente a la competencia. Asimismo la empresa debe determinar qué segmento va a ocupar, ya que, los consumidores son los que determinan la posición de un producto utilizando sus atributos importantes y diferenciados como referentes frente a la competencia.			¿Qué grado de importancia le da usted a los siguientes aspectos al momento de comprar los productos de la empresa ESTERILIZA SA?
				¿Está de acuerdo con el servicio de mantenimiento a los equipos esterilizadores que brinda Esteriliza S.A?
				Competencias ¿Considera usted que la empresa ESTERILIZA S.A ofrece productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de calidad?
				¿Considera usted que los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A cubren sus necesidades frente a productos de la competencia?
				¿Recomendaría usted los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A a otras personas?

Anexo 2: Matriz de consistencia

Influencia de la certificación ISO 9001:2015 y el posicionamiento de la empresa Esteriliza S.A. en el mercado de lima metropolitana en el año 2018

Variable Independiente:

ISO 9001:2015

Variable Dependiente:

Posicionamiento

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	METODO
¿En qué medida la certificación ISO 9001:2015 influye en el posicionamiento de los productos de la empresa Esteriliza S.A. en Lima Metropolitana en el año 2018?	Establecer los beneficios de contar con la certificación ISO 9001:2015 y conocer el efecto respecto al posicionamiento de los productos de la empresa Esteriliza S.A. en Lima Metropolitana en el año 2018.	El posicionamiento de los productos de la empresa Esteriliza S.A se beneficia por contar con la ISO:9901:215 en Lima Metropolitana 2018-2019	Metodología: No Experimental Tipo: Descriptivo - Transaccional Enfoque: Cuantitativo - Cualitativo Correlacional Población: Auditor y clientes externos.
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Específicos	
- ¿Favorece la certificación ISO 9001:2015 en la identificación de la marca de la empresa Esteriliza S.A. en Lima Metropolitana en el año 2018?	-Establecer los beneficios de la certificación ISO 9001:2015 en la identificación de la marca de la empresa Esteriliza S.A. en Lima Metropolitana en el año 2018.	El posicionamiento de los productos de la empresa Esteriliza S.A, identifica los beneficios de la marca en Lima metropolitana 2018-2019	

<p>- ¿Favorece la certificación ISO 9001:2015 a los clientes externos de la empresa Esteriliza S.A. en Lima Metropolitana en el año 2018?</p>	<p>-Dar a conocer los beneficios de la certificación ISO 9001:2015 a los clientes externos de la empresa Esteriliza S.A. en Lima Metropolitana en el año 2018.</p>	<p>El posicionamiento de los productos de la empresa Esteriliza S.A, determina los beneficios para los clientes externos de esta en Lima Metropolitana 2018-2019.</p>	<p>Muestra: no aleatoria</p> <p>Técnica de recolección de datos:</p> <p>Entrevista y encuesta.</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: comparaciones</p>
---	--	---	--

Anexo 2

ENTREVISTA AL AUDITOR DE CALIDAD DE LA EMPRESA ESTERILIZA S.A.

Se realizó una entrevista al Auditor Interno de Calidad, Vladimir Ramírez Martínez, con el fin de conocer cuál es el estándar de calidad con respecto a indicadores como la temperatura y durabilidad de los productos esterilizadores.

INDICADOR: Temperatura del esterilizador

- 1 ¿A qué temperatura llegan los equipos esterilizadores de Esteriliza SA?
- 2 ¿Esta temperatura es la requerida para eliminar microorganismos?
- 3 ¿De acuerdo a la temperatura cuanto tiempo deben estar los instrumentos que se desean esterilizar en los equipos esterilizadores?

INDICADOR: Durabilidad del esterilizador

- 4 ¿Cuánto tiempo de durabilidad tienen los equipos esterilizadores de Esteriliza SA?
- 5 ¿Cada cuánto tiempo se debe hacer mantenimiento a los equipos esterilizadores de Esteriliza SA?
- 6 ¿En qué consiste el mantenimiento de los equipos esterilizadores?

ENTREVISTA AL AUDITOR DE CALIDAD CON RESPECTO AL POSICIONAMIENTO DE LOS PRODUCTOS ESTERILIZA

Asimismo, se realizó una encuesta de satisfacción al Auditor Interno de Calidad Vladimir Ramírez Martínez, con respecto a las competencias del producto Esteriliza, con el fin de contrastar la perspectiva de este con el de algunos clientes de la empresa.

1. ¿Considera usted que la empresa ESTERILIZA S.A. ofrece productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de calidad?
2. ¿Considera usted que los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A. cubren las necesidades de los clientes frente a productos de la competencia?
3. ¿Recomendaría usted los productos de ESTERILIZA SA a otras personas?

Anexo 4

Encuesta de posicionamiento de los productos de Esteriliza S.A

Dimensión: DIFERENCIACIÓN DE PRODUCTOS - BENEFICIOS

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción con los productos esterilizadores de ESTERILIZA SA?
 - a) Completamente satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Insatisfecho
 - d) Completamente

2. ¿Qué grado de importancia le da usted a los siguientes aspectos al momento de comprar los productos de la empresa ESTERILIZA SA? ¿Y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos con nuestro producto?

Tabla N°1

	Muy importante	Importante	No muy importante	Nada importante
Calidad del producto				
Calidad/precio				
Proceso de compra del producto				
Experiencia de uso				
Servicio postventa				

3. ¿Está de acuerdo con el servicio de mantenimiento a los equipos esterilizadores que brinda Esteriliza SA?
 - a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo

- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

Dimensión: DIFERENCIACIÓN DE PRODUCTOS – COMPETENCIAS

4. ¿Considera usted que la empresa ESTERILIZA S.A ofrece productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de calidad?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

5. ¿Considera usted que los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A cubren sus necesidades frente a productos de la competencia?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo
- d) Totalmente en desacuerdo

6. ¿Recomendaría usted los productos esterilizadores y servicio de mantenimiento de ESTERILIZA S.A. a otras personas?

- a) Si
- b) No